

# Beginselverklaring van Clickhere

## 1. Jij de lusten, wij de lasten. En omgekeerd

Voor webapplicaties geldt: *software is hard work*. Als het lukt, geeft dat veel voldoening, maar om heel eerlijk te zijn: de successen komen vaak pas via dwaalwegen en valse starts. Onze aanpak is nu aantoonbaar beter dan toen we begonnen, maar we zijn wel door schade en schande wijs geworden. Daarover gaat dit stuk. Over onze aanpak, over de schade en schande, en ook wel over de wijsheid.

### Jij en wij

Als je dit leest, ben je waarschijnlijk een klant van ons of kun je het worden. In het beste geval werken klant en leverancier met elkaar samen, tenminste, dat is onze visie. In dit stuk beschrijven wij hoe we deze samenwerking zien.

Jij verwacht van ons dat wij jouw bedrijfsresultaten verbeteren. Daar doen we alles voor, maar natuurlijk wel om er zelf ook beter van te worden. Hoe maken we deze twee wensen tot één gedachte?

### Diepste valkuil: onbegrip

Volgens onze, inmiddels ruime ervaring is het ergste wat onze samenwerking bedreigt dat wij iets anders maken dan wat jij in jouw hoofd had. Natuurlijk kennen we dit probleem en anticiperen erop. We praten uitvoerig met je over de strategie en leggen het resultaat vast in een pakket van eisen, maar we kunnen altijd iets vergeten of verkeerd begrijpen. En het probleem ligt niet alleen aan onze kant: er zijn ook klanten die de grootste moeite hebben om helder onder woorden te brengen wat ze willen.

De enige uitweg is: doorvragen. Meer tijd voor bespreking vooraf. Dit houdt in dat het pakket van eisen gedetailleerder wordt en de kans op misverstanden kleiner.

Natuurlijk gaan we hier niet eindeloos mee door. Dat zou ook geen zin hebben, want de uitvoering van het project begint dan later en de kosten worden hoger. Bovendien neemt, naarmate de voorbesprekingen langer duren, het rendement ervan af.

### Gedeelde smart

Het is niet meer dan billijk dat jij en wij de risico's van een project eerlijk delen. Het is voorgekomen dat we op een project verloren hebben omdat de klant steeds maar weer nieuwe veranderingen eiste. Om herhaling daarvan te vermijden hebben we een paar vaste strategieën.

Wanneer we aan een project beginnen, is het aan jou om te bepalen hoeveel voorbespreking we erin stoppen. Als je een beperkt budget hebt en toch veel voorbespreking wilt, betaal je voor de tijd die we in die besprekingen steken. Maar als het budget niet zo'n punt is, houden we een redelijke hoeveelheid voorbesprekingen waarvoor je niet hoeft te betalen. 'Redelijk' komt meestal neer op 3%. Dat wil dus zeggen: in het totaalbedrag van een project is 3% bespreking vooraf niet meegerekend. Maar het blijft een wat grijs gebied, dus lees de laatste paragraaf.

### Maximum aantal uren

Verder leggen wij vast hoeveel uur we maximaal aan jouw project besteden. Zodra we het eens zijn

over het pakket van eisen, zeggen we hoeveel tijd de uitvoering ons kost. Dit bepaalt de prijs. Vervolgens noemen we een tweede getal, het maximumaantal uren, dat 15% hoger ligt. Als we bijvoorbeeld 100 uur geschat hebben, ligt het maximum op 115. De bedoeling van deze buffer is tweeledig. Als wij steken hebben laten vallen bij de voorbespreking, gebruiken we extra tijd voor de uitvoering. Maar als jij veel aanvullingen en veranderingen wilt, betaal je daarvoor wanneer we daardoor het maximum aantal uren overschrijden.

## **2. Niemand is volmaakt...**

Twee vormen van risico verdienen een aparte bespreking: fouten en veranderingen. Ook hier geldt het principe 'samen delen'.

### **Fouten**

Ook wij maken soms fouten en het spreekt vanzelf dat we die herstellen. Natuurlijk houden we hier rekening mee wanneer we het aantal uren schatten, maar als we ernaast zitten, hebben we altijd de buffer van 15% nog. Daarmee verkleinen we allebei het risico.

Maar wat is een fout? Die vraag is veel lastiger dan je op het eerste gezicht zou denken. Onze ervaring is dat een klant vaak iets als een fout beschouwt wat volgens ons geen fout is maar een verzoek om verandering. Het aardige van de buffer is, dat het niet uitmaakt. Of je het een fout of een verandering noemt, in beide gevallen besteden we de buffer van 15% hieraan.

'Maar als ik nu' – horen we je denken – 'een website krijg die van fouten aan elkaar hangt?' De ervaring wijst uit dat zoiets heel onwaarschijnlijk is. We doen dit werk al jarenlang en het aantal structurele fouten die we begaan hebben, is naar verhouding klein. Je kunt erop vertrouwen dat wij kwaliteitswerk leveren.

### **Veranderingen**

Het is moeilijk om vooraf helemaal scherp te krijgen wat het moet worden. Dat geldt ook voor jou. Jij hebt het volste recht – laat daar geen twijfel over bestaan – om in de loop van het proces van mening te veranderen. Je hebt zelfs het recht om halverwege te eisen dat we het roer omgooien. Maar daar zitten wel consequenties aan vast.

Als je om een verandering vraagt, kijken we eerst wat de gevolgen zijn. Zijn die te overzien, dan stellen we eenvoudig het pakket van eisen bij. Maar als het een ingrijpende verandering is, dan kan dat inhouden dat we het proces stilleggen, het pakket van eisen als vervallen beschouwen en een nieuw pakket samenstellen. In het uiterste geval zijn daar ook extra kosten aan verbonden.

Het is als met de bouw van een huis. Als je tijdens het metselen binnenloopt en zegt: 'Die stopcontacten wil ik ergens anders hebben', dan is dat zonder moeite in te passen. Maar als je zegt: 'Die muur moet twee meter naar achteren', dan verandert de zaak. Dat tast allicht de stabiliteit aan, zodat er nieuwe tekeningen moeten komen. Zelfs als het uitvoerbaar is, betekent het een nieuwe bouwfase en hogere kosten.

### **Testen met een prototype**

In elk webproject bouwen we eerst een prototype, waarmee we testen of de site goed functioneert. We hopen dat je het belang hiervan inziet. We hopen ook dat je begrijpt dat dit tijd en geld kost. In grote projecten kan dit oplopen tot 10% van het totale aantal uren. Het staat je vrij om de tijd die we

aan het testen besteden, omlaag te brengen. Maar dat vergroot de kans dat je de buffer van 15% overschrijdt, omdat we fouten moeten herstellen die we anders tijdig ontdekt zouden hebben.

De beslissende testen doen wij niet. Die doe jij.

### **Deadlines**

In het pakket van eisen noemen we ook altijd een datum waarop we verwachten dat het werk klaar is. Daarna is er een periode voor jou om het product zelf te testen. Het komt voor dat je dan fouten vindt en het is van belang dat wij die snel repareren. In de meeste gevallen lukt dat binnen 24 uur. We rekenen een vast aantal uren voor reparatie, maar mocht je een groot aantal fouten vinden, dan gaan we daar soepel mee om. Aan de andere kant is het niet altijd makkelijk uit te maken of het om een structurele fout of om een gewenste verandering gaat. We doen ons best om hier soepel in te zijn, maar ook dit is een grijs gebied. Zie weer de laatste paragraaf.

### **Betalen in termijnen**

Wat we ook door schade en schande geleerd hebben, is dat we om betaling in termijnen moeten vragen. Neem het ons niet kwalijk als we hier wat streng in zijn, maar als we te makkelijk doen over op tijd betalen, brengen we onszelf in de problemen.

## **3. We zullen het goed met je maken**

Onze klanten betekenen alles voor ons. Als je ontevreden over ons bent, zoek je waarschijnlijk jouw heil elders (en terecht). We doen er alles aan om jouw verwachtingen te overtreffen. Ook al moeten we daarvoor wel eens over de uren of de bedragen heen gaan. Het zou kunnen betekenen dat we extra tijd besteden aan voorbespreking zonder die in rekening te brengen. We zijn niet van plan jou voor elke minuut te laten betalen. Heus, we zullen het goed met je maken.

Tegelijkertijd moet ons bedrijf wel blijven bloeien. Daarom moeten we van tijd tot tijd ook wel eens streng en zakelijk zijn. Als dat zo is, bedenk dan dat we er ook voor moeten zorgen dat we weer een tijdje vooruit kunnen. Om jou langer van dienst te zijn.

We hopen óók dat jij het goed met ons maakt. Dat je, als er fouten insluipen, geduld hebt terwijl wij de zaak herstellen. En als we het erg druk krijgen en een deadline een dag of twee verschuiven, dat we daarvoor ook de ruimte krijgen, zoals jij die van ons krijgt. Als we fair en vriendelijk met elkaar omgaan, scoren we uiteindelijk allebei het hoogst.